



Customer Satisfaction Survey 2011

งานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ขอความร่วมมือจากทุกท่านช่วยกรุณาสละเวลาอันมีค่า กรอกแบบสอบถามนี้ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ประจำปีการศึกษา 2554

โปรดตอบแบบสอบถามครบทุกข้อและส่งคืนได้ที่ห้องสมุด ท่านจะได้รับของที่ระลึก (รับของที่ระลึกได้ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม - คืน) ทุกข้อคิดเห็นของท่าน ทางห้องสมุดจะนำไปพยายามปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 **ข้อมูลของผู้ใช้บริการ**ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อาจารย์ |
| <input type="checkbox"/> นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ หรือบุคลากรสายสนับสนุน | <input type="checkbox"/> บุคลากรภายนอก |

2. ระดับการศึกษาปัจจุบันของผู้ใช้บริการ

- ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

3. ภาควิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> กายวิภาคศาสตร์ | <input type="checkbox"/> เทคโนโลยีชีวภาพ | <input type="checkbox"/> แพทยศาสตร์รามฯ / กทม. / พระบรมชนกฯ |
| <input type="checkbox"/> คณิตศาสตร์ | <input type="checkbox"/> พฤษศาสตร์ | <input type="checkbox"/> หน่วยงานอื่นๆ ในคณะวิทยาศาสตร์ (โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> เคมี | <input type="checkbox"/> พยาธิชีววิทยา | <input type="checkbox"/> คณะ/สถาบันอื่นๆภายใน ม.มหิดล (โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> จุลชีววิทยา | <input type="checkbox"/> ฟิสิกส์ | <input type="checkbox"/> สถาบันการศึกษา อื่นๆภายนอกมหิดล (โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> ชีวเคมี | <input type="checkbox"/> เกษศาสตร์ | <input type="checkbox"/> หน่วยงานเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> ชีววิทยา | <input type="checkbox"/> สรีรวิทยา | |

4. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน | |

5. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 08.00 -12.00 น. | <input type="checkbox"/> 12.00-13.00 น. | <input type="checkbox"/> 13.00-16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> หลัง 16.00 น. | <input type="checkbox"/> วันเสาร์ | |

ตอนที่ 2 กรณีสถานการณ์ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ คุณภาพบริการและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นของงานสารสนเทศ และห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่องในแต่ละข้อ ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือ ไม่เคยใช้บริการ ให้เลือกวงกลมตรง N/A

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
คุณภาพการให้บริการของบุคลากร							
1. บุคลากรของห้องสมุด สร้างความประทับใจ ให้กับผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
2. บุคลากรของห้องสมุด เอาใจใส่ให้ความสนใจ กับผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
3. บุคลากรของห้องสมุด มีความสุภาพ ต่อผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
4. บุคลากรของห้องสมุด มีความพร้อม ในการ ตอบคำถาม ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
5. บุคลากรของห้องสมุด มีความรู้ ในการ ตอบคำถาม ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
6. บุคลากรของห้องสมุด มีความน่าเชื่อถือ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
7. บุคลากรของห้องสมุด เข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
8. บุคลากรของห้องสมุด เต็มใจ ให้ ความช่วยเหลือ แก่ผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
9. บุคลากรของห้องสมุด สามารถแก้ไข ปัญหา ของผู้ใช้บริการได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อบริการ							

คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ							
10. ผู้ใช้สามารถ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
11. ผู้ใช้สามารถ ใช้เว็บไซต์ ของห้องสมุด ค้นหาสารสนเทศ ได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
12. ห้องสมุดมี ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ที่ผู้ใช้ ต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
13. ห้องสมุดมี ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้ ต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
14. ห้องสมุดมี อุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการได้ ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
15. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ ที่ใช้งานทำให้ผู้ใช้ ค้นหาสารสนเทศที่ ต้องการได้ด้วยตนเอง (เช่น OPAC)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
16. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ เข้าถึงได้ง่าย (เช่น ความเป็นระเบียบและ ความสะดวกในการจัดวางสิ่งพิมพ์เพื่อให้ ง่ายต่อการหยิบใช้)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
17. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์/ และ/หรือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการควบคุมสารสนเทศของผู้ใช้							

สถานที่ของห้องสมุด							
18. สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ใช้อยาก เข้ามาศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
19. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับ ศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
20. สถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปใช้ได้ สะดวก	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
21. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และ /หรือการศึกษาวิจัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
22. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า เป็นกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่ของห้องสมุด							

กิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด							
23. กิจกรรมการจัดบรรยาย อบรม สัมมนาความรู้ทางวิชาการด้าน สารสนเทศในหัวข้อต่างๆ เช่น โปรแกรม Endnote โปรแกรม คอมพิวเตอร์ต่างๆและเทคนิคการสืบค้น ฐานข้อมูล เป็นต้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
24. กิจกรรมพิเศษต่างๆ เพื่อช่วยเหลือ สังคมและส่งเสริมการรักการอ่าน ภายในคณะฯ เช่น งาน Mahidol- Phayathai Bookfair, Mini – Book Fair, ศูนย์รับบริจาคหนังสือ เป็นต้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่เคยใช้ บริการ																					
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง																						
25. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถ รับทราบและติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านวิธีต่างๆ ได้ เช่น แผ่นพับ ใบ ประกาศ เว็บไซต์ ฯลฯ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด																												

ตอนที่ 3 กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆของงานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์
มงคลสุข โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในช่องของระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง
ในแต่ละข้อ ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือ ไม่เคยใช้บริการ ให้เลือกวงกลมตรง N/A

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง									ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ								สูง	
ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด										
1. เวลาเปิดบริการของห้องสมุด (จันทร์-ศุกร์ 8.00-19.30 น. (เปิดภาคเรียน), 8.30-18.30 น. (ปิดภาคเรียน), เสาร์ 8.30-16.30 น.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางสิ่งพิมพ์ และความสะดวกของท่านต่อการค้นหาสิ่งพิมพ์จากชั้นวาง	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
3. ความสะดวกของห้องสมุด การจัดและตกแต่งสถานที่และบรรยากาศภายใน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
4. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ ชาย-หญิง ภายในห้องสมุด (ชั้น 3 ตึกพิสิทธ์)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
5. ปริมาณพื้นที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
6. บริการถ่ายเอกสาร										
• เครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด (ชั้น 3)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
• ร้านถ่ายเอกสารหน้าห้องสมุด ชั้น 3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
7. มุมโซฟาพักผ่อน โทรทัศน์ UBC มุมอ่านหนังสือพิมพ์ มุมอ่านนิตยสาร บริการน้ำดื่ม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด										

ด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด										
1. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์ บริการจอง ยืมต่อ ชำระค่าปรับ บริการจอง ออนไลน์ บริการต่อหนังสือทางออนไลน์ด้วยตนเอง และบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2. ความพึงพอใจที่มีต่อ ศูนย์บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น และ บริการตอบคำถามทางวิชาการ (บริเวณชั้น 2)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง									ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ								สูง	
3. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ Document Delivery Service (สำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
4. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ Book Delivery (บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยมหิดล)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
5. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ Article Express (บริการสำเนาบทความทางอีเมล)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
6. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ Magazine Delivery (บริการนิตยสารจากตัวหนังสือของห้องสมุด)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
7. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการแนะนำและสั่งซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
8. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการพิเศษอื่นๆ ได้แก่ ศูนย์รับบริจาคหนังสือร้านฝากจำหน่ายหนังสือ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
9. คุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข http://stang.sc.mahidol.ac.th ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีกรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด										

ด้านภาพรวมของห้องสมุด										
1. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2. โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า คุณภาพของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นอย่างไร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่กรุณา
สำหรับการตอบแบบสอบถาม